

ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ
ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

28 Απριλίου 2017 | ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ | Αρ. Φύλλου **1448**

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 805/3

Παροχή πληροφοριών στην ΕΕΤΤ από τους φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών μέσω ερωτηματολογίων.

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη :

α. Το ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 82/Α΄/10.04.2012).

β. Το ν. 4053/2012 «Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», (ΦΕΚ 44/Α΄/07.03.2012), και ιδιαίτερα τις διατάξεις:

- του άρθρου 13, παρ. 1, εδαφ. ιβ αυτού, σύμφωνα με το οποίο οι φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών υποχρεούνται να παρέχουν στην ΕΕΤΤ, σε χρονικά περιθώρια και λεπτομέρεια που έχει καθορίσει η ΕΕΤΤ, εμπιστευτικά και κατόπιν αιτήματος της κάθε απαραίτητη πληροφορία και στοιχείο και για σαφώς καθορισμένους στατιστικούς σκοπούς, συμπεριλαμβανομένων οικονομικών πληροφοριών και πληροφοριών σχετικά με την παροχή την παροχή της καθολικής υπηρεσίας,

- του άρθρου 15, παρ. 1 αυτού, σύμφωνα με το οποίο η ΕΕΤΤ με απόφασή της καθορίζει τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχουν οι φορείς παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και για στατιστικούς σκοπούς και με την ίδια απόφαση καθορίζονται οι προθεσμίες μέσα στις οποίες πρέπει να παρέχονται οι υπόψη πληροφορίες, καθώς και το απαιτούμενο επίπεδο λεπτομέρειας.

γ. Την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ: 686/064/2013 με θέμα «Κανονισμός Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1700/Β΄/10.07.2013), όπως ισχύει, και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 10 παρ. 1 εδάφιο ιγ, σύμφωνα με το οποίο:

- Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Γενική Άδεια «οφείλουν να παρέχουν στην ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήματος αυτής, κάθε απαραίτητη πληροφορία και στοιχείο προς έλεγχο συμμόρφωσης με τις διατάξεις του κανονιστικού πλαισίου, την εκτέλεση των αποφάσεών της, καθώς και για σαφώς καθορισμένους στατιστικούς σκοπούς. Όσα στοιχεία θεωρεί η επιχείρηση εμπιστευτικά τα υποβάλλει διακριτά από τα μη εμπιστευτικά στοιχεία, με την ένδειξη «Εμπιστευτικό». Εφόσον δεν ορίζεται διαφορετική προθεσμία, οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται στην ΕΕΤΤ, εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών, από το σχετικό αίτημα της ΕΕΤΤ».

- Η μη τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων συνεπάγεται κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 11 σε συνδυασμό με το άρθρο 10 του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

δ. Την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 686/065/2013 με θέμα «Κανονισμός Ειδικών Αδειών για την παροχή Ταχυδρομικών Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 1876/Β΄/31.07.2013), όπως ισχύει, και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 15 παρ.8 αυτού, σύμφωνα με το οποίο:

- Οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια «οφείλουν να παρέχουν στην ΕΕΤΤ, κατόπιν αιτήματος αυτής, κάθε απαραίτητη πληροφορία και στοιχείο προς έλεγχο συμμόρφωσης με τις διατάξεις του κανονιστικού πλαισίου, την εκτέλεση των αποφάσεων της, καθώς και για σαφώς καθορισμένους στατιστικούς σκοπούς. Όσα στοιχεία θεωρεί η επιχείρηση εμπιστευτικά τα υποβάλλει διακριτά από τα μη εμπιστευτικά στοιχεία, με την ένδειξη «Εμπιστευτικό». Εφόσον δεν ορίζεται διαφορετική προθεσμία, οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται στην ΕΕΤΤ, εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών, από το σχετικό αίτημα της ΕΕΤΤ».

- Η μη τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων συνεπάγεται κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 16 σε συνδυασμό με το άρθρο 15 του Κανονισμού Ειδικών Αδειών.

ε. Την εισήγηση αριθμ. 31340/Φ600/24-03-2017 της αρμόδιας Υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,

στ. Το γεγονός ότι από την απόφαση αυτή δεν δημιουργείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, ούτε σε βάρος του προϋπολογισμού της ΕΕΤΤ,

και ύστερα από προφορική εισήγηση του Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ (Δρ. Κων/νου Σ. Δεληκωστόπουλου),

Επειδή:

1. Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, για την εποπτεία, ρύθμιση και ανάλυση της ταχυδρομικής αγοράς συλλέγει και επεξεργάζεται, σε ετήσια βάση, στοιχεία από όλους τους αδειοδοτημένους παρόχους, τόσο ποσοτικά (όγκοι διακινηθέντων ταχ. αντικειμένων, έσοδα από παροχή ταχ. υπηρεσιών, στοιχεία υποδομής κ.λπ.), όσο και ποιοτικά (αφορούν τις εκτιμήσεις των παροχών για τις τάσεις και τις προοπτικές της ταχυδρομικής αγοράς) και συντάσσει την ετήσια Μελέτη της Ελληνικής Ταχυδρομικής Αγοράς.

2. Η ετήσια Μελέτη της Ταχυδρομικής Αγοράς της ΕΕΤΤ αποτελεί το πλέον σημαντικό εργαλείο ενημέρωσης για τη λειτουργία, τις τάσεις και τον ανταγωνισμό στην Ελληνική ταχυδρομική αγορά. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται αποτελούν τα πραγματικά δεδομένα της αγοράς και όχι εκτιμήσεις που συνήθως γίνονται σε άλλους κλάδους και ως εκ τούτου, συμβάλλουν σημαντικά στη βέλτιστη απεικόνιση της διαχρονικής εξέλιξης της ταχυδρομικής αγοράς και στη λήψη αποφάσεων από τα εμπλεκόμενα μέρη του κλάδου. Τα αποτελέσματα της Μελέτης δημοσιεύονται στην ετήσια επισκόπηση αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών της ΕΕΤΤ, η οποία διατίθεται στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ, αποφασίζει:

1. Καθορίζει τα ερωτηματολόγια που πρέπει να αποσταλούν στις επιχειρήσεις με Γενική Άδεια και Ειδική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών το περιεχόμενο των οποίων επισυνάπτεται, ως: α΄) Παράρτημα Ι («Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών») και β΄) Παράρτημα ΙΙ («Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών») και τις σχετικές οδηγίες συμπλήρωσης που τα συνοδεύουν.

2. Εντέλλεται την ανάρτηση στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ, των Παραρτημάτων Ι και ΙΙ για τη συλλογή ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων που αφορούν στην οικονομική χρήση 2016, από όλες τις αδειοδοτημένες ταχυδρομικές επιχειρήσεις στο Μητρώο Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ.

3. Εντέλλεται την αποστολή επιστολής σε όλες τις αδειοδοτημένες ταχυδρομικές επιχειρήσεις με θέμα: Συμπλήρωση Ερωτηματολογίων Επιχειρήσεων με Γενική και Ειδική Άδεια, με αντικείμενο τη συμπλήρωση των ακόλουθων ενοτήτων των ερωτηματολογίων:

• Ποσοτικό Ερωτηματολόγιο: όπου ζητούνται στοιχεία για τη δραστηριότητα (όγκοι διακινηθέντων ταχ. αντικειμένων, έσοδα από παροχή ταχ. υπηρεσιών, στοιχεία υποδομής κ.λπ.) της επιχείρησης σας και του δικτύου της για το έτος 2016.

• Ποιοτικό Ερωτηματολόγιο: όπου ζητούνται οι εκτιμήσεις σας για τις τάσεις και τις προοπτικές της Ταχυδρομικής Αγοράς συμπεριλαμβανομένων και αναλυτικών οδηγιών για την συμπλήρωση των ενοτήτων του ερωτη ματολογίου.

4. Ορίζει ως καταληκτική ημερομηνία την Τρίτη 2 Μαΐου 2017 για την αποστολή στην ΕΕΤΤ των πλήρως συμπληρωμένων ερωτηματολογίων αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή στην ηλεκτρονική διεύθυνση postalstatistics@eett.gr.

5. Επισημαίνει ότι:

α΄ Σύμφωνα με το άρθρο 17 «Κυρώσεις» του ν. 4053/2012, το άρθρο 11 «Διοικητικές Κυρώσεις» του Κανονισμού Γενικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΦΕΚ 1700/Β΄/10-07-2013) και το άρθρο 16 «Κυρώσεις» του Κανονισμού Ειδικών Αδειών Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών (ΦΕΚ 1876/Β΄/31-07-2013), η παράβαση των διατάξεων του ν. 4053/2012 ή όρου της Γενικής/Ειδικής Άδειας συνεπάγεται την επιβολή κυρώσεων από την ΕΕΤΤ.

β΄ Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι υποχρεωτική και στις ακόλουθες περιπτώσεις:

• Η επιχείρηση δεν πραγματοποίησε έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το εξεταζόμενο έτος (2016). Η μη υποβολή ερωτηματολογίου δεν συνεπάγεται ότι η επιχείρηση δηλώνει μηδενική ταχυδρομική δραστηριότητα.

• Η επιχείρηση διακίνησε ταχ. αντικείμενα αποκλειστικά κατ' εντολή και για λογαριασμό άλλης ταχ. επιχείρησης με Γενική Άδεια (με ΣΥΔΕΤΑ άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης), όπως ορίζεται στο άρθρο 3 του Κανονισμού Γενικών Αδειών - ΦΕΚ 1700/Β΄/10-07-2013).

• Η επιχείρηση διακίνησε ταχ. αντικείμενα αποκλειστικά κατ' εντολή και για λογαριασμό άλλης ταχ. επιχείρησης με Ειδική Άδεια, όπως ορίζεται στο άρθρο 4 του Κανονισμού Ειδικών Αδειών - ΦΕΚ 1876/Β΄/31-07-2013).

γ΄ Τα στοιχεία των ερωτηματολογίων θα χρησιμοποιηθούν και για τη σύνταξη της Μελέτης Ταχυδρομικής Αγοράς 2016.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Ποσοτικά Δεδομένα Έτους 2016

(Χρήση από 1/1/2016 έως 31/12/2016)

Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Επιχείρησης	

	Υπεύθυνος υποβολής ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ	**Άτομο επικοινωνίας** για το ερωτηματολόγιο *
Ονοματεπώνυμο:		
Θέση στην εταιρεία:		
Διεύθυνση επικοινωνίας:		
Τηλέφωνο επικοινωνίας:		
Fax:		
E-mail:		

** εφόσον πρόκειται για **διαφορετικό άτομο** από τον υπεύθυνο υποβολής του ερωτηματολογίου*

Πραγματοποίησε η ταχυδρομική επιχείρηση μηδενικά έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το 2016? Εάν ΝΑΙ, συμπληρώστε μόνο την Ενότητα Β.	

Διακίνησε η ταχυδρομική επιχείρηση ταχ. αντικείμενα αποκλειστικά κατ’ εντολή και για λογαριασμό άλλης ταχ. επιχείρησης με Γενική Άδεια, με ΣΥΔΕΤΑ της άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης? Εάν ΝΑΙ, συμπληρώστε μόνο την Ενότητα Β.	

ΕΝΟΤΗΤΑ Α:
Να συμπληρωθεί από τις ταχ. επιχειρήσεις που κατά το 2016 διακίνησαν ταχ. αντικείμενα **με δική τους ευθύνη** (ευθύνη για την παροχή της ταχ. υπηρεσίας, τιμολόγηση προς τον χρήστη των αποστολών και διακίνηση με δικό τους ΣΥΔΕΤΑ) και **ΜΟΝΟ για αυτά τα αντικείμενα.**

ΕΝΟΤΗΤΑ Β:
Να συμπληρωθεί από ΟΛΕΣ τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις

ΕΝΟΤΗΤΑ Α
Στοιχεία διακινούμενων ταχ. αντικειμένων της επιχείρησης και του δικτύου της

Πίνακας 1 ΕΣΟΔΑ

		ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	ΔΙΕΘΝΗ Εισερχόμενα	ΔΙΕΘΝΗ Εξερχόμενα	ΣΥΝΟΛΟ
	Κατηγορίες ταχυδρομικών αντικειμένων				
1.1	*Φάκελοι έως 2 κιλά*				*0,00 €*
1.2	*Μικροδέματα έως 2 κιλά*				*0,00 €*
1.3	*Δέματα από 2 κιλά έως 20 κιλά*				*0,00 €*
1.4	*Δέματα από 20 κιλά έως 31,5 κιλά*				*0,00 €*
1.5	*Δέματα άνω των 31,5 κιλών*				*0,00 €*
	Σύνολο	*0*	*0*	*0*	*0,00 €*

Πίνακας 2 ΠΛΗΘΟΣ

		ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ	ΔΙΕΘΝΗ Εισερχόμενα	ΔΙΕΘΝΗ Εξερχόμενα	ΣΥΝΟΛΟ
	Κατηγορίες ταχυδρομικών αντικειμένων				
2.1	*Φάκελοι έως 2 κιλά*				*0*
2.2	*Μικροδέματα έως 2 κιλά*				*0*
2.3	*Δέματα από 2 κιλά έως 20 κιλά*				*0*
2.4	*Δέματα από 20 κιλά έως 31,5 κιλά*				*0*
2.5	*Δέματα άνω των 31,5 κιλών*				*0*
	Σύνολο	*0*	*0*	*0*	*0*

Πίνακας 3	ΠΛΗΘΟΣ		
		ΑΠΟ *(ανεξαρτήτως προορισμού)*	**ΠΡΟΣ** *(ανεξαρτήτως προέλευσης)*
	Περιοχές Ελλάδος		
3.1	*Αττική*		
3.2	*Θεσσαλία*		
3.3	*Στερεά Ελλάδα*		
3.4	*Ήπειρος*		
3.5	*Πελοπόννησος*		
3.6	*Μακεδονία*		
3.7	*Θράκη*		
3.8	*Νησιά Αιγαίου*		
3.9	*Νησιά Ιονίου*		
3.10	*Κρήτη*		
	Σύνολο	***0***	***0***

Πίνακας 4	ΠΛΗΘΟΣ		
		ΑΠΟ *(Διεθνή Εισερχόμενα)*	**ΠΡΟΣ** *(Διεθνή Εξερχόμενα)*
	Περιοχές εξωτερικού		
4.1	*Ευρωπαϊκή Ένωση*		
4.2	*Λοιπή Ευρώπη*		
4.3	*ΗΠΑ - Καναδάς*		
4.4	*Λοιπή Αμερική*		
4.5	*Ασία*		
4.6	*Αφρική*		
4.7	*Ωκεανία*		
	Σύνολο	***0***	***0***
Έλεγχος:	***Το σύνολο των στοιχείων του Πίνακα 4 πρέπει να ισούται με το αντίστοιχο σύνολο του Πίνακα 2***	**OK**	**OK**

Πίνακας 5	ΠΕΛΑΤΕΣ		
		Πλήθος ταχ. αντικειμένων	**Έσοδα**
	Τύποι πελατών		
5.1	*Πελάτες ΛΙΑΝΙΚΗΣ*		
5.2	*Πελάτες ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΗ*		
	Σύνολο	***0***	***0,00 €***
Έλεγχος:	***Το σύνολο των στοιχείων του Πίνακα 5 πρέπει να ισούται με το σύνολο των Πινάκων 1 & 2***	**OK**	**OK**

Πίνακας 6	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	
		% Πλήθους ταχ. αντικειμένων
6.1	*Τι ποσοστό (%) του πλήθους των ταχ. αντικειμένων που διακινείτε, εκτιμάτε ότι αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο;*	
6.2	*Από τα ταχυδρομικά αντικείμενα του ηλεκτρονικού εμπορίου, τι ποσοστό του πλήθους αυτών διακινείται εντός και εκτός της χώρας;*	***0%***
6.2.1	*Αποστολές* ***εσωτερικού***	
6.2.2	*Αποστολές διεθνείς* ***εισερχόμενες***	
6.2.3	*Αποστολές διεθνείς* ***εξερχόμενες***	
6.3	*Τι ποσοστό (%) του πλήθους των ταχ. αντικειμένων που διακινούνται μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου, πραγματοποιείται με* ***αντικαταβολή;***	
Έλεγχος:	***Το σύνολο των στοιχείων 6.2.1 - 6.2.3 πρέπει να αθροίζει στο 100%***	**Εισάγετε σωστά τα στοιχεία**

Πίνακας 7	ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ μεταξύ της ταχυδρομικής επιχείρησης και των πελατών της		
		Πλήθος περιπτώσεων	Συνολικό ποσό αποζημίωσης
	Τύποι διαφορών		
7.1	*Απώλεια ταχ. αντικειμένων*		
7.2	*Ζημία ταχ. αντικειμένων*		
7.3	*Καθυστέρηση επίδοσης ταχ. αντικειμένων*		
7.4	*Προβλήματα επίδοσης ταχ. αντικειμένων*		
7.5	*Πλημμελής εξυπηρέτηση*		
7.6	*Άλλο*		
	Σύνολο	***0***	***0,00 €***

ΕΝΟΤΗΤΑ Β
Στοιχεία επιχείρησης και του δικτύου της

Πίνακας 8	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΚΤΥΟΥ	
8.1	*Πλήθος Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων **ΧΩΡΙΣ** Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών **ενταγμένων στο Δίκτυο** της ταχυδρομικής επιχείρησης*	

Πίνακας 9	ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ			
		Ταχυδρομικής Επιχείρησης	Υπόλοιπου Δικτύου *(χωρίς Γενική Άδεια)*	ΣΥΝΟΛΟ
9.1	***ΠΛΗΡΟΥΣ απασχόλησης***			
9.1.1	*Καταμέτρηση ατόμων (πραγματικός αριθμός εργαζομένων)*			***0***
9.2	***ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης***			
9.2.1	*Καταμέτρηση ατόμων (πραγματικός αριθμός εργαζομένων)*			***0***
9.2.2	*Ισοδύναμα πλήρους απασχόλησης*			***0,0***
	Σύνολο (Καταμέτρηση ατόμων)	***0***	***0***	***0***

Πίνακας 10	ΚΤΙΡΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ			
		Ταχυδρομικής Επιχείρησης	Υπόλοιπου Δικτύου *(χωρίς Γενική Άδεια)*	ΣΥΝΟΛΟ
	Πλήθος χώρων			
10.1	*Καταστήματα Ταχυμεταφορών που λειτουργούν και ως Κέντρα Διαλογής*			***0***
10.2	*Κέντρα Διαλογής (ΜΟΝΟ)*			***0***
10.3	*Καταστήματα Ταχυμεταφορών (ΜΟΝΟ)*			***0***
10.4	*Αποθηκευτικοί χώροι*			***0***
10.5	*Θυρίδες Υποδοχής (Αυτοματοποιημένες)*			***0***
10.6	*Θυρίδες Υποδοχής (Μη αυτοματοποιημένες)*			***0***
	Σύνολο	***0***	***0***	***0***

Πίνακας 11	ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕΣΑ			
		Ταχυδρομικής Επιχείρησης	Υπόλοιπου Δικτύου *(χωρίς Γενική Άδεια)*	ΣΥΝΟΛΟ
	Πλήθος μέσων			
11.1	*Αυτοκίνητα - Φορτηγά*			***0***
11.2	*Δίκυκλα*			***0***
	Σύνολο	***0***	***0***	***0***

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών **Ποσοτικά Δεδομένα Έτους 2016** **ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ**	
ΚΙΤΡΙΝΑ ΠΕΔΙΑ:	**ΜΟΝΟ** αυτά συμπληρώνονται από την επιχείρηση.
ΓΚΡΙ ΠΕΔΙΑ:	Συμπληρώνονται αυτόματα, αλλά χρειάζεται να **ΕΛΕΓΧΘΟΥΝ** από την ταχυδρομική επιχείρηση έτσι ώστε να μην παρουσιάζουν μηνύματα λάθους, τα οποία υποδεικνύονται με **κόκκινο χρώμα**.
Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας:	**ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ** από αναπτυσσόμενη λίστα τον Αριθμό Μητρώου ΕΕΤΤ της επιχείρησης όπως αναφέρεται στη Βεβαίωση Εγγραφής. Στο πεδίο συμπληρώνεται αυτόματα και η επωνυμία της εταιρείας. **Σε περίπτωση που δεν βρίσκετε τον αριθμό μητρώου σας επικοινωνήστε με την ΕΕΤΤ.**
Υπεύθυνος υποβολής ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ:	Στην ενότητα αυτή συμπληρώνετε τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου υποβολής του ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ **(νόμιμος εκπρόσωπος της επιχείρησης ή εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος)**
Άτομο επικοινωνίας για το ερωτηματολόγιο:	Στην ενότητα αυτή συμπληρώνετε τα στοιχεία επικοινωνίας ατόμου το οποίο δύναται να παράσχει πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τα υποβληθέντα ερωτηματολόγια στην ΕΕΤΤ, **εφόσον αυτό το πρόσωπο διαφέρει από το πρόσωπο της προηγούμενης ενότητας.**
Πραγματοποίησε η ταχυδρομική επιχείρηση μηδενικά έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το 2016? Εάν ΝΑΙ, συμπληρώστε μόνο την Ενότητα Β.	Επιλέγετε «Ναι» ή «Όχι» ανάλογα αν η ταχυδρομικής επιχείρηση πραγματοποίησε μηδενικά έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το 2016 ή όχι. Εάν επιλέξετε «Ναι», συμπληρώνετε μόνο την Ενότητα Β με τα στοιχεία της ταχυδρομικής επιχείρησης και του δικτύου της.
Διακίνησε η ταχυδρομική επιχείρηση ταχ. αντικείμενα αποκλειστικά κατ' εντολή και για λογαριασμό άλλης ταχ. επιχείρησης με Γενική Άδεια, με ΣΥΔΕΤΑ της άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης? Εάν ΝΑΙ, συμπληρώστε μόνο την Ενότητα Β.	Επιλέγετε «Ναι» ή «Όχι» ανάλογα αν η ταχυδρομικής επιχείρηση διακίνησε ταχ. αντικείμενα αποκλειστικά κατ' εντολή και για λογαριασμό άλλης ταχ. επιχείρησης με Γενική Άδεια, με ΣΥΔΕΤΑ της άλλης αδειοδοτημένης επιχείρησης ή όχι. Εάν επιλέξετε «Ναι», συμπληρώνετε μόνο την Ενότητα Β με τα στοιχεία της ταχυδρομικής επιχείρησης και του δικτύου της.
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: **Να συμπληρωθεί από** τις ταχ. επιχειρήσεις που κατά το 2016 διακίνησαν ταχ. αντικείμενα **με δική τους ευθύνη** (ευθύνη για την παροχή της ταχ. υπηρεσίας, τιμολόγηση προς τον χρήστη των αποστολών και διακίνηση με δικό τους ΣΥΔΕΤΑ) και **ΜΟΝΟ για αυτά τα αντικείμενα.**	
ΠΙΝΑΚΑΣ 1	Συμπληρώνετε τα **ΕΣΟΔΑ** της ταχυδρομικής επιχείρησης και του δικτύου της από τη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων των παρακάτω κατηγοριών: - Φάκελοι έως 2 κιλά - Μικροδέματα έως 2 κιλά - Δέματα από 2 κιλά έως 20 κιλά - Δέματα από 20 κιλά έως 31,5 κιλά - Δέματα άνω των 31,5 κιλών στο εσωτερικό της χώρας (ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ), από το εξωτερικό (ΔΙΕΘΝΗ Εισερχόμενα) και προς το εξωτερικό (ΔΙΕΘΝΗ Εξερχόμενα).
ΠΙΝΑΚΑΣ 2	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακίνησε η ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της στις παρακάτω κατηγορίες αντικειμένων: - Φάκελοι έως 2 κιλά - Μικροδέματα έως 2 κιλά - Δέματα από 2 κιλά έως 20 κιλά - Δέματα από 20 κιλά έως 31,5 κιλά - Δέματα άνω των 31,5 κιλών στο εσωτερικό της χώρας (ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ), από το εξωτερικό (ΔΙΕΘΝΗ Εισερχόμενα) και προς το εξωτερικό (ΔΙΕΘΝΗ Εξερχόμενα).
ΠΙΝΑΚΑΣ 3	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακίνησε η ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της στις παρακάτω περιοχές: - Αττική (Νομός: Αττικής) - Θεσσαλία (Νομοί: Λάρισας, Τρικάλων, Καρδίτσας, Μαγνησίας) - Στερεά Ελλάδα (Νομοί: Αιτωλοακαρνανίας, Ευρυτανίας, Φθιώτιδας, Φωκίδας, Βοιωτίας, Ευβοίας) - Ήπειρος (Νομοί: Ιωαννίνων, Θεσπρωτίας, Πρεβέζης, Άρτας) - Πελοπόννησος (Νομοί: Κορινθίας, Αρκαδίας, Αργολίδας, Μεσσηνίας, Λακωνίας, Αχαΐας, Ηλείας) - Μακεδονία (Νομοί: Καβάλας, Δράμας, Σερρών, Θεσσαλονίκης, Χαλκιδικής, Κιλκίς, Πέλλας, Ημαθίας, Πιερίας, Φλώρινας, Καστοριάς, Κοζάνης, Γρεβενών) - Θράκη (Νομοί: Έβρου, Ροδόπης, Ξάνθης) - Νησιά Αιγαίου (Νομοί: Λέσβου, Χίου, Σάμου, Κυκλάδων, Δωδεκανήσου) - Νησιά Ιονίου (Νομοί: Κέρκυρας, Λευκάδας, Κεφαλληνίας, Ζακύνθου) - Κρήτη (Νομοί: Χανίων, Ρεθύμνου, Ηρακλείου, Λασιθίου) **Στην στήλη "ΑΠΟ"** συμπληρώνετε το πλήθος των αντικειμένων με **προέλευση** τις σχετικές περιοχές (ανεξαρτήτως προορισμού). **Στην στήλη "ΠΡΟΣ"** συμπληρώνετε το πλήθος των αντικειμένων με **προορισμό** τις σχετικές περιοχές (ανεξαρτήτως προέλευσης).

ΠΙΝΑΚΑΣ 4	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακίνησε η ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτύο της στις παρακάτω περιοχές: - Ευρωπαική Ένωση - Λοιπή Ευρώπη - ΗΠΑ - Καναδάς - Λοιπή Αμερική - Ασία - Αφρική - Ωκεανία **Στην στήλη "ΑΠΟ"** συμπληρώνετε το πλήθος των αντικειμένων με **προέλευση** τις σχετικές περιοχές (ανεξαρτήτως προορισμού). **Στην στήλη** "**ΠΡΟΣ"** συμπληρώνετε το πλήθος των αντικειμένων με **προορισμό** τις σχετικές περιοχές (ανεξαρτήτως προέλευσης).
ΠΙΝΑΚΑΣ 5	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των ταχυδρομικών αντικειμένων και τα **ΕΣΟΔΑ** της ταχυδρομικής επιχείρησης και του δικτύου της ανά τύπο πελάτη: - Πελάτες Λιανικής - Πελάτες με Σύμβαση
ΠΙΝΑΚΑΣ 6	**6.1** Συμπληρώνετε το ποσοστό του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινείτε και που αφορούν κατ’ εκτίμηση το ηλεκτρονικό εμπόριο. **6.2.1 - 6.2.3** Διαχωρίζετε το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων που αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο σε αποστολές εσωτερικού, διεθνείς εισερχόμενες και διεθνείς εξερχόμενες. **6.3** Συμπληρώνετε το ποσοστό του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων ηλεκτρονικού εμπορίου που πραγματοποιείται με αντικαταβολή.
ΠΙΝΑΚΑΣ 7	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για τους παρακάτω τύπους διαφορών: - Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων - Ζημία ταχυδρομικών αντικειμένων - Καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων - Προβλήματα επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων - Πλημμελής εξυπηρέτηση - Άλλο τύπο διαφορών καθώς και το **Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης** που καταβλήθηκε για τις διαφορές αυτές.
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: **Να συμπληρωθεί από ΟΛΕΣ** τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις	
ΠΙΝΑΚΑΣ 8	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των ταχυδρομικών επιχειρήσεων **ΧΩΡΙΣ Γενική Άδεια** που είναι ΕΝΤΑΓΜΕΝΕΣ στο Δίκτυο της ταχυδρομικής επιχείρησης *[εάν δεν υπάρχουν επιχειρήσεις δικτύου, σημειώστε μηδέν]*.
ΠΙΝΑΚΑΣ 9	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των απασχολούμενων ατόμων της ταχυδρομικής επιχείρησης και του δικτύου της (εφόσον υπάρχει) στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών *[Συμπεριλαμβάνονται άτομα που εργάζονται στην ταχ. επιχείρηση (και το δίκτυο), με συμβάσεις ορισμένου ή αορίστου χρόνου καθώς και άτομα που απουσιάζουν για καθορισμένη χρονική περίοδο (δηλαδή με αναρρωτική άδεια, με άδεια μετ’ αποδοχών, με άδεια μητρότητας ή με ειδική άδεια) και επίσης τα άτομα που απεργούν, αλλά όχι και εκείνα που απουσιάζουν επ’ αόριστον]*. **9.1.1 & 9.2.1** Δηλώνετε το προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ και ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης αντίστοιχα, σε Καταμέτρηση Ατόμων (**Head Count**) δηλ. τον πραγματικό αριθμό των εργαζομένων *[θα πρέπει να υπολογίζεται ως μέσος όρος κατά τη διάρκεια του έτους]*. **9.2.2** Δηλώνετε το προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης σε Ισοδύναμα Πλήρους Απασχόλησης (ΙΠΑ) (**Full Time Equivalents**). *[Το ΙΠΑ, δηλαδή ο αριθμός των θέσεων εργασίας ισοδύναμου πλήρους απασχόλησης, ορίζεται ως "το σύνολο των ωρών εργασίας που πραγματοποιήθηκαν από το προσωπικό μερικής απασχόλησης δια τον μέσο όρο των ωρών εργασίας που πραγματοποιήθηκαν ετησίως σε θέσεις πλήρους απασχόλησης". π.χ. 1 εργαζόμενος μισής απασχόλησης δηλώνεται με ΙΠΑ 0,5]*
ΠΙΝΑΚΑΣ 10	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των χώρων κτιριακής υποδομής της ταχ. επιχείρησης και του υπόλοιπου δικτύου, χωρίς Γενική Άδεια (εφόσον υπάρχει), στις 31/12/2016 για καθένα από τους παρακάτω χώρους: - Συστεγασμένα καταστήματα ταχυμεταφορών, που λειτουργούν και ως κέντρα διαλογής - Κέντρα διαλογής που **αποκλειστικά** χρησιμοποιούνται ως τέτοια - Καταστήματα ταχυμεταφορών που **αποκλειστικά** χρησιμοποιούνται ως τέτοια - Αποθηκευτικοί χώροι - Θυρίδες υποδοχής (Αυτοματοποιημένες) - Θυρίδες υποδοχής (Μη Αυτοματοποιημένες)
ΠΙΝΑΚΑΣ 11	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των μέσων που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά στην παραγωγή των υπηρεσιών και συντελούν άμεσα στην παραγωγική δραστηριότητα της ταχ. επιχείρησης ή/και του υπόλοιπου δικτύου της, χωρίς Γενική Άδεια (εφόσον υπάρχει), στις 31/12/2016 για καθένα από τα παρακάτω μέσα: - Αυτοκίνητα - Φορτηγά - Δίκυκλα

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών

Ποιοτικά Δεδομένα Έτους 2016

(Χρήση από 1/1/2016 έως 31/12/2016)

ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ερώτηση 1	Ποιοι είναι οι κυριότεροι πελάτες σας;		% των εσόδων	Συνολικά έσοδα ανά κατηγορία
1.1	Δημόσιος τομέας			0,00 €
1.2	Τραπεζοασφαλιστικοί Οργανισμοί			0,00 €
1.3	Διαφημιστικές Εταιρείες			0,00 €
1.4	Τηλεπικοινωνίες			0,00 €
1.5	Τουριστικές Ξεν/κές Επιχειρήσεις			0,00 €
1.6	Εκδόσεις / Εκδοτικοί οίκοι			0,00 €
1.7	Εταιρείες Πληροφορικής			0,00 €
1.8	Ναυτιλιακές επιχειρήσεις			0,00 €
1.9	Φαρμακοβιομηχανίες			0,00 €
1.10	Βιομηχανίες - λοιπές			0,00 €
1.11	Ηλεκτρονικό Εμπόριο			0,00 €
1.12	Εμπόριο εκτός ηλεκτρονικού			0,00 €
1.13	ΙΔΙΩΤΕΣ			0,00 €
1.14	Άλλο, διευκρινίστε δίπλα			0,00 €
	Σύνολο		*0%*	**0,00 €**
Έλεγχος:	*Το άθροισμα των ποσοστών των στηλών πρέπει να ισούται με 100%*		OK	

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ

Ερώτηση 2	Διαθέτει η επιχείρησή σας τις ακόλουθες υπηρεσίες; Επιλέξτε «ΝΑΙ»/»ΌΧΙ» από λίστα προεπιλογής	ΝΑΙ / ΟΧΙ
2.1	Ιστοσελίδα επιχείρησης	
2.2	Εφαρμογή για έξυπνα κινητά τηλέφωνα	
2.3	Αυτοματοποιημένο τηλεφωνικό κέντρο	
2.4	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών	
2.5	Ηλεκτρονική παραγγελία ταχυδρομικών υπηρεσιών	
2.6	Ηλεκτρονική τιμολόγηση ταχυδρομικών υπηρεσιών	
2.7	Ενημέρωση του παραλήπτη με sms/e-mail	
2.8	Συστήματα παρακολούθησης και εντοπισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου (track & trace)	
2.9	Επιλογή τρόπου παράδοσης ταχ. αντικειμένου	
2.10	Παράδοση ταχ. αντικειμένου σε προκαθορισμένο χρόνο	
2.11	Εύκολη διαδικασία επιστροφής του ταχυδρομικού αντικειμένου	
2.12	Διαδικτυακές εφαρμογές για τον υπολογισμό ταχυδρομικών τελών	
2.13	Πραγματοποίηση χρηματοοικονομικών συναλλαγών ή συναλλαγών με το Δημόσιο	
2.14	Ειδικά συστήματα διαχείρισης μεγάλων/εταιρικών πελατών (διαχείριση εγγράφων, αρχειοθέτηση)	
2.15	Ηλεκτρονική αποστολή επιστολών (hybrid mail)	
2.16	Σύγχρονα συστήματα για διανομείς (κινητά τηλέφωνα, palmtops, ψηφιακά στυλό κλπ)	
2.17	Αυτοματοποιημένη διαδικασία διαλογής	
2.18	Αυτοματοποίηση φορτο-εκροφρτώσεων δεμάτων στις αποβάθρες	
2.19	Ενεργειακά αποδοτικά μέσα μεταφορών	
2.20	Τεχνολογία εντοπισμού και παρακολούθησης οχημάτων	
2.21	Συστήματα επικοινωνίας με ηλεκτρονικά καταστήματα	
2.22	Διασύνδεση με εταιρείες διαμεσολαβητών ηλεκτρονικού εμπορίου	

ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Ερώτηση 3	Αξιολογήστε τους παρακάτω παράγοντες, που καθορίζουν τη ΖΗΤΗΣΗ των ταχυδρομικών υπηρεσιών, βαθμολογώντας τους με «ΠΟΛΥ», «ΑΡΚΕΤΑ», «ΛΙΓΟ», «ΚΑΘΟΛΟΥ» (από λίστα προεπιλογής)		Βαθμός Σημαντικότητας
3.1	Προσφερόμενη τιμή των ταχυδρομικών υπηρεσιών		
3.2	Ποικιλία υπηρεσιών		
3.3	Ποιότητα στην εξυπηρέτηση πελατών		
3.4	Υπηρεσίες νέας τεχνολογίας και προστιθέμενης αξίας		
3.5	Ανάπτυξη δικτύου		
3.6	Αξιοπιστία επιχείρησης		
3.7	Ισχυρό όνομα επιχείρησης (Brand Name)		
3.8	Διαφήμιση		
3.9	Είσοδος νεών επιχειρήσεων		
3.10	Άλλο, διευκρινίστε δίπλα		

Ερώτηση 4	Αξιολογήστε τα ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ της ταχυδρομικής αγοράς βαθμολογώντας με «ΠΟΛΥ», «ΑΡΚΕΤΑ», «ΛΙΓΟ», «ΚΑΘΟΛΟΥ» (από λίστα προεπιλογής)		Βαθμός Σημαντικότητας
4.1	Συμπίεση του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών		
4.2	Ανταγωνισμός από εναλλακτικά Δίκτυα Μεταφορών		
4.3	Ανταγωνισμός από εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας		
4.4	Ανταγωνισμός από μεγάλο αριθμό ταχυδρομικών εταιρειών στην αγορά		
4.5	Υψηλές δαπάνες προσωπικού		
4.6	Υψηλό κόστος μεταφοράς/συντήρησης μεταφορικών μέσων		
4.7	Υψηλό κόστος επένδυσης σε συστήματα τεχνολογίας		
4.8	Άλλο, διευκρινίστε δίπλα		

Ερώτηση 5	**Σκοπεύετε να προβείτε σε κάποια από τις ακόλουθες ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ στο προσεχές μέλλον; (Απαντήστε με ΝΑΙ/ΌΧΙ από λίστα προεπιλογής)**		**Βαθμός Σημαντικότητας**
5.1	Υπηρεσίες νέας τεχνολογίας		
5.2	Ανάπτυξη δικτύου		
5.3	Διαφήμιση		
5.4	Συνεργασίες με άλλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις σε Ελλάδα και εξωτερικό		
5.5	Συνεργασίες με ηλεκτρονικά καταστήματα		
5.6	Μέσα μεταφοράς		
5.7	Νέο προσωπικό (διανομείς, διοικητικό προσωπικό)		
5.8	Άλλο, διευκρινίστε δίπλα		

Ερώτηση 6	**Σε τι βαθμό (ποσοστό +/-) εκτιμάτε ότι θα μεταβληθεί η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά το 2017, στις παρακάτω υπηρεσίες**	**Ποσοστό Εκτίμησης (+/- %)**
6.1	Επιστολικό ταχυδρομείο	
6.2	Ταχυμεταφορές φακέλων	
6.3	Μικροδέματα	
6.4	Δέματα	

Στο πεδίο που ακολουθεί, παραθέστε οποιαδήποτε παρατήρηση, που θα θέλατε να ληφθεί υπόψη στην παρούσα έρευνα:

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Ποιοτικά Δεδομένα Έτους 2016
ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

ΚΙΤΡΙΝΑ ΠΕΔΙΑ:	**ΜΟΝΟ** αυτά συμπληρώνονται από την επιχείρηση.
ΓΚΡΙ ΠΕΔΙΑ:	Συμπληρώνονται αυτόματα, αλλά χρειάζεται να **ΕΛΕΓΧΘΟΥΝ** από την ταχυδρομική επιχείρηση έτσι ώστε να μην παρουσιάζουν μηνύματα λάθους, τα οποία υποδεικνύονται με **κόκκινο χρώμα**.
ΓΑΛΑΖΙΑ ΠΕΔΙΑ:	Συμπληρώνονται από την επιχείρηση, εφόσον κρίνεται αναγκαίο

Ερώτηση 1	**Ποιοι είναι οι κυριότεροι πελάτες σας;**
1.1-1.14	Για κάθε τομέα που παρατίθεται, συμπληρώνεται αντίστοιχα το ποσοστό που αντιπροσωπεύει, ως προς το συνολικό ποσό των εσόδων της επιχείρησης. Το άθροισμα των ποσοστών πρέπει να ισούται με το 100%.
Ερώτηση 2	**Διαθέτει η επιχείρησή σας τις ακόλουθες υπηρεσίες; Επιλέξτε «ΝΑΙ»/»ΌΧΙ» από λίστα προεπιλογής**
2.1-2.22	Για κάθε υπηρεσία, επιλέγεται η απάντηση «ΝΑΙ» ή «ΌΧΙ» από λίστα προεπιλογής
Ερώτηση 3	**Αξιολογήστε τους παρακάτω παράγοντες, που καθορίζουν τη ΖΗΤΗΣΗ των ταχυδρομικών υπηρεσιών, βαθμολογώντας τους με «ΠΟΛΎ», «ΑΡΚΕΤΑ», «ΛΙΓΟ», «ΚΑΘΟΛΟΥ» (από λίστα προεπιλογής)**
3.1-3.10	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας κάθε παράγοντα έναντι των άλλων παραγόντων, ως προς τη ζήτηση των υπηρεσιών της ταχυδρομικής αγοράς, από λίστα προεπιλογής
Ερώτηση 4	**Αξιολογήστε τα ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ της ταχυδρομικής αγοράς βαθμολογώντας με «ΠΟΛΥ», «ΑΡΚΕΤΑ», «ΛΙΓΟ», «ΚΑΘΟΛΟΥ» (από λίστα προεπιλογής)**
4.1-4.8	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας κάθε προβλήματος έναντι των άλλων προβλημάτων της ταχυδρομικής αγοράς, από λίστα προεπιλογής
Ερώτηση 5	**Σκοπεύετε να προβείτε σε κάποια από τις ακόλουθες ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ στο προσεχές μέλλον; (Απαντήστε με ΝΑΙ/ΌΧΙ από λίστα προεπιλογής)**
5.1-5.8	Για κάθε προτεινόμενη επένδυση, επιλέγεται η απάντηση «ΝΑΙ» ή «ΌΧΙ» από λίστα προεπιλογής
Ερώτηση 6	**Σε τι βαθμό (ποσοστό +/-) εκτιμάτε ότι θα μεταβληθεί η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά το 2017 στις παρακάτω υπηρεσίες**
6.1-6.4	Συμπληρώνεται το ποσοστό (%) εκτίμησης, με (+) πρόσημο για την αύξηση και (-) πρόσημο για την μείωση, για την πιθανή μεταβολή της εκάστοτε ταχυδρομικής υπηρεσίας

Ακολουθεί ελεύθερος πίνακας για γενικές παρατηρήσεις της επιχείρησης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Ποσοτικά Δεδομένα Έτους 2016
(Χρήση από 1/1/2016 έως 31/12/2016)

Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Επιχείρησης	

	Υπεύθυνος υποβολής ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ	**Άτομο επικοινωνίας** για το ερωτηματολόγιο *
Ονοματεπώνυμο:		
Θέση στην εταιρεία:		
Διεύθυνση επικοινωνίας:		
Τηλέφωνο επικοινωνίας:		
Fax:		
E-mail:		

** εφόσον πρόκειται για **διαφορετικό άτομο** από τον υπεύθυνο υποβολής του ερωτηματολογίου*

Πραγματοποίησε η ταχυδρομική επιχείρηση <u>μηδενικά έσοδα</u> από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το 2016? Εάν ΝΑΙ, συμπληρώστε μόνο την Ενότητα Β.	ΝΑΙ/΄ΟΧΙ
Διακίνησε η ταχυδρομική επιχείρηση ταχ. αντικείμενα <u>αποκλειστικά</u> κατ’ εντολή και για λογαριασμό άλλης ταχ. επιχείρησης με Ειδική Άδεια? Εάν ΝΑΙ, συμπληρώστε μόνο την Ενότητα Β.	ΝΑΙ/΄ΟΧΙ

<u>ΕΝΟΤΗΤΑ Α</u>:
Να συμπληρωθεί από τις ταχ. επιχειρήσεις που κατά το 2016 διακίνησαν ταχ. αντικείμενα **με δική τους ευθύνη** (αποδέχτηκαν εντολή από το χρήστη και ανέλαβαν την παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας και την τιμολόγηση αυτής) και **ΜΟΝΟ για αυτά τα αντικείμενα.**

<u>ΕΝΟΤΗΤΑ Β</u>:
Να συμπληρωθεί από ΟΛΕΣ τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις

ΕΝΟΤΗΤΑ Α
Στοιχεία διακινούμενων ταχ. αντικειμένων της επιχείρησης και του δικτύου της

Πίνακας 1	**ΕΣΟΔΑ**	**ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ**	**ΔΙΕΘΝΗ Εισερχόμενα**	**ΔΙΕΘΝΗ Εξερχόμενα**	**ΣΥΝΟΛΟ**
	Κατηγορίες ταχυδρομικών αντικειμένων				
1.1	*Φάκελοι έως 2 κιλά*				**0,00 €**
1.2	*Διαφημιστικά αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτη υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει.*				**0,00 €**
1.3	*Εφημερίδες έως 2 κιλά*				**0,00 €**
1.4	*Βιβλία - Κατάλογοι – Περιοδικά έως 2 κιλά*				**0,00 €**
1.5	*Μικροδέματα έως 2 κιλά*				**0,00 €**
1.6	*Δέματα έως 20 κιλά*				**0,00 €**
1.7	*Δέματα από 20 κιλά έως 31,50 κιλά*				**0,00 €**
	Σύνολο	**0**	**0**	**0**	**0,00 €**

Πίνακας 2	**ΠΛΗΘΟΣ**	**ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ**	**ΔΙΕΘΝΗ Εισερχόμενα**	**ΔΙΕΘΝΗ Εξερχόμενα**	**ΣΥΝΟΛΟ**
	Κατηγορίες ταχυδρομικών αντικειμένων				
1.1	*Φάκελοι έως 2 κιλά*				**0,00 €**
1.2	*Διαφημιστικά αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτη υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει.*				**0,00 €**
1.3	*Εφημερίδες έως 2 κιλά*				**0,00 €**
1.4	*Βιβλία - Κατάλογοι – Περιοδικά έως 2 κιλά*				**0,00 €**
1.5	*Μικροδέματα έως 2 κιλά*				**0,00 €**
1.6	*Δέματα έως 20 κιλά*				**0,00 €**
1.7	*Δέματα από 20 κιλά έως 31,50 κιλά*				**0,00 €**
	Σύνολο	**0**	**0**	**0**	**0,00 €**

Πίνακας 3	ΠΛΗΘΟΣ		
		ΑΠΟ *(ανεξαρτήτως προορισμού)*	**ΠΡΟΣ** *(ανεξαρτήτως προέλευσης)*
	Περιοχές Ελλάδος		
3.1	*Αττική*		
3.2	*Θεσσαλία*		
3.3	*Στερεά Ελλάδα*		
3.4	*Ήπειρος*		
3.5	*Πελοπόννησος*		
3.6	*Μακεδονία*		
3.7	*Θράκη*		
3.8	*Νησιά Αιγαίου*		
3.9	*Νησιά Ιονίου*		
3.10	*Κρήτη*		
	Σύνολο	***0***	***0***

Πίνακας 4	ΠΛΗΘΟΣ		
		ΑΠΟ *(Διεθνή Εισερχόμενα)*	**ΠΡΟΣ** *(Διεθνή Εξερχόμενα)*
	Περιοχές εξωτερικού		
4.1	*Ευρωπαική Ένωση*		
4.2	*Λοιπή Ευρώπη*		
4.3	*ΗΠΑ - Καναδάς*		
4.4	*Λοιπή Αμερική*		
4.5	*Ασία*		
4.6	*Αφρική*		
4.7	*Ωκεανία*		
	Σύνολο	***0***	***0***
Έλεγχος:	***Το σύνολο των στοιχείων του Πίνακα 4 πρέπει να ισούται με το αντίστοιχο σύνολο του Πίνακα 2***	**ΟΚ**	**ΟΚ**

Πίνακας 5	ΠΕΛΑΤΕΣ		
		Πλήθος ταχ. αντικειμένων	**Έσοδα**
	Τύποι πελατών		
5.1	*Πελάτες ΛΙΑΝΙΚΗΣ*		
5.2	*Πελάτες ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΗ*		
	Σύνολο	***0***	***0,00 €***
Έλεγχος:	***Το σύνολο των στοιχείων του Πίνακα 5 πρέπει να ισούται με το σύνολο των Πινάκων 1 & 2***	**ΟΚ**	**ΟΚ**

Πίνακας 6	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	
		% Πλήθους ταχ. αντικειμένων
6.1	*Τι ποσοστό (%) του πλήθους των ταχ. αντικειμένων που διακινείτε, εκτιμάτε ότι αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο;*	
6.2	*Από τα ταχυδρομικά αντικείμενα του ηλεκτρονικού εμπορίου, τι ποσοστό του πλήθους αυτών διακινείται εντός και εκτός της χώρας;*	***0%***
6.2.1	*Αποστολές **εσωτερικού***	
6.2.2	*Αποστολές διεθνείς **εισερχόμενες***	
6.2.3	*Αποστολές διεθνείς **εξερχόμενες***	
6.3	*Τι ποσοστό (%) του πλήθους των ταχ. αντικειμένων που διακινούνται μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου, πραγματοποιείται με **αντικαταβολή;***	
Έλεγχος:	***Το σύνολο των στοιχείων 6.2.1 - 6.2.3 πρέπει να αθροίζει στο 100%***	**Εισάγετε σωστά τα στοιχεία**

Πίνακας 7	**ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ μεταξύ της ταχυδρομικής επιχείρησης και των πελατών της**		
		Πλήθος περιπτώσεων	**Συνολικό ποσό αποζημίωσης**
	Τύποι διαφορών		
7.1	*Απώλεια ταχ. αντικειμένων*		
7.2	*Ζημία ταχ. αντικειμένων*		
7.3	*Καθυστέρηση επίδοσης ταχ. αντικειμένων*		
7.4	*Προβλήματα επίδοσης ταχ. αντικειμένων*		
7.5	*Πλημμελής εξυπηρέτηση*		
7.6	*Άλλο*		
	Σύνολο	***0***	***0,00 €***

ΕΝΟΤΗΤΑ Β
Στοιχεία επιχείρησης και του δικτύου της

Πίνακας 8	**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΚΤΥΟΥ**	
8.1	*Πλήθος Ταχυδρομικών Επιχειρήσεων **ΧΩΡΙΣ** Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών **ενταγμένων στο Δίκτυο** της ταχυδρομικής επιχείρησης*	

Πίνακας 9	**ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**			
		Ταχυδρομικής Επιχείρησης	**Υπόλοιπου Δικτύου** *(χωρίς Ειδική Άδεια)*	**ΣΥΝΟΛΟ**
9.1	***ΠΛΗΡΟΥΣ απασχόλησης***			
9.1.1	*Καταμέτρηση ατόμων (πραγματικός αριθμός εργαζομένων)*			***0***
9.2	***ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης***			
9.2.1	*Καταμέτρηση ατόμων (πραγματικός αριθμός εργαζομένων)*			***0***
9.2.2	*Ισοδύναμα πλήρους απασχόλησης*			***0***
	Σύνολο (Καταμέτρηση Ατόμων)	***0***	***0***	***0***

Πίνακας 10	**ΚΤΙΡΙΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ**			
		Ταχυδρομικής Επιχείρησης	**Υπόλοιπου Δικτύου** *(χωρίς Ειδική Άδεια)*	**ΣΥΝΟΛΟ**
	Πλήθος χώρων			
10.1	*Ταχυδρομικά Καταστήματα που λειτουργούν και ως Κέντρα Διαλογής*			***0***
10.2	*Κέντρα Διαλογής (ΜΟΝΟ)*			***0***
10.3	*Ταχυδρομικά Καταστήματα (ΜΟΝΟ)*			***0***
10.4	*Αποθηκευτικοί χώροι*			***0***
10.5	*Θυρίδες Υποδοχής (Αυτοματοποιημένες)*			***0***
10.6	*Θυρίδες Υποδοχής (Μη αυτοματοποιημένες)*			***0***
	Σύνολο	***0***	***0***	***0***

Πίνακας 11	**ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕΣΑ**			
		Ταχυδρομικής Επιχείρησης	**Υπόλοιπου Δικτύου** *(χωρίς Ειδική Άδεια)*	**ΣΥΝΟΛΟ**
	Πλήθος μέσων			
11.1	*Αυτοκίνητα - Φορτηγά*			***0***
11.2	*Δίκυκλα*			***0***
	Σύνολο	***0***	***0***	***0***

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών **Ποσοτικά Δεδομένα Έτους 2016** **ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ**	
ΚΙΤΡΙΝΑ ΠΕΔΙΑ:	**ΜΟΝΟ** αυτά συμπληρώνονται από την επιχείρηση.
ΓΚΡΙ ΠΕΔΙΑ:	Συμπληρώνονται αυτόματα, αλλά χρειάζεται να **ΕΛΕΓΧΘΟΥΝ** από την ταχυδρομική επιχείρηση έτσι ώστε να μην παρουσιάζουν μηνύματα λάθους, τα οποία υποδεικνύονται με **κόκκινο χρώμα**.
Αριθμός Μητρώου / Επωνυμία Εταιρείας:	**ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ** από αναπτυσσόμενη λίστα τον Αριθμό Μητρώου ΕΕΤΤ της επιχείρησης όπως αναφέρεται στη Βεβαίωση Εγγραφής. Στο πεδίο συμπληρώνεται αυτόματα και η επωνυμία της εταιρείας. **Σε περίπτωση που δεν βρίσκετε τον αριθμό μητρώου σας επικοινωνήστε με την ΕΕΤΤ.**
Υπεύθυνος υποβολής ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ:	Στην ενότητα αυτή συμπληρώνετε τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου υποβολής του ερωτηματολογίου στην ΕΕΤΤ **(νόμιμος εκπρόσωπος της επιχείρησης ή εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος)**
Άτομο επικοινωνίας για το ερωτηματολόγιο:	Στην ενότητα αυτή συμπληρώνετε τα στοιχεία επικοινωνίας ατόμου το οποίο δύναται να παράσχει πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τα υποβληθέντα ερωτηματολόγια στην ΕΕΤΤ, **εφόσον αυτό το πρόσωπο διαφέρει από το πρόσωπο της προηγούμενης ενότητας.**
Πραγματοποίησε η ταχυδρομική επιχείρηση <u>μηδενικά έσοδα</u> από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το 2016? Εάν ΝΑΙ, συμπληρώστε μόνο την Ενότητα Β.	Επιλέγετε «Ναι» ή «Όχι» ανάλογα αν η ταχυδρομικής επιχείρηση πραγματοποίησε μηδενικά έσοδα από ταχυδρομική δραστηριότητα κατά το 2016 ή όχι. Εάν επιλέξετε «Ναι», συμπληρώνετε μόνο την Ενότητα Β με τα στοιχεία της ταχυδρομικής επιχείρησης και του δικτύου της.
Διακίνησε η ταχυδρομική επιχείρηση ταχ. αντικείμενα <u>αποκλειστικά</u> κατ’ εντολή και για λογαριασμό άλλης ταχ. επιχείρησης με Ειδική Άδεια? Εάν ΝΑΙ, συμπληρώστε μόνο την Ενότητα Β.	Επιλέγετε «Ναι» ή «Όχι» ανάλογα αν η ταχυδρομικής επιχείρηση διακίνησε ταχ. αντικείμενα αποκλειστικά κατ’ εντολή και για λογαριασμό άλλης ταχ. επιχείρησης με Ειδική Άδεια ή όχι. Εάν επιλέξετε «Ναι», συμπληρώνετε μόνο την Ενότητα Β με τα στοιχεία της ταχυδρομικής επιχείρησης και του δικτύου της.
<u>ΕΝΟΤΗΤΑ Α</u>: **Να συμπληρωθεί από** τις ταχ. επιχειρήσεις που κατά το 2016 διακίνησαν ταχ. αντικείμενα **με δική τους ευθύνη** (αποδέχτηκαν εντολή από το χρήστη και ανέλαβαν την παροχή της ταχυδρομικής υπηρεσίας και την τιμολόγηση αυτής) και **ΜΟΝΟ για αυτά τα αντικείμενα.**	
ΠΙΝΑΚΑΣ 1	Συμπληρώνετε τα **ΕΣΟΔΑ** της ταχυδρομικής επιχείρησης και του δικτύου της από τη διακίνηση ταχυδρομικών αντικειμένων των παρακάτω κατηγοριών: - Φάκελοι έως 2 κιλά - Διαφημιστικά αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτη υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει. - Εφημερίδες έως 2 κιλά - Βιβλία - Κατάλογοι – Περιοδικά έως 2 κιλά - Μικροδέματα έως 2 κιλά - Δέματα έως 20 κιλά - Δέματα από 20 κιλά έως 31,50 κιλά στο εσωτερικό της χώρας (ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ), από το εξωτερικό (ΔΙΕΘΝΗ Εισερχόμενα) και προς το εξωτερικό (ΔΙΕΘΝΗ Εξερχόμενα).
ΠΙΝΑΚΑΣ 2	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακίνησε η ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της στις παρακάτω κατηγορίες αντικειμένων: - Φάκελοι έως 2 κιλά - Διαφημιστικά αντικ. με ονοματεπώνυμο παραλήπτη υπηρεσίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4053/2012 όπως ισχύει. - Εφημερίδες έως 2 κιλά - Βιβλία - Κατάλογοι – Περιοδικά έως 2 κιλά - Μικροδέματα έως 2 κιλά - Δέματα έως 20 κιλά - Δέματα από 20 κιλά έως 31,50 κιλά στο εσωτερικό της χώρας (ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ), από το εξωτερικό (ΔΙΕΘΝΗ Εισερχόμενα) και προς το εξωτερικό (ΔΙΕΘΝΗ Εξερχόμενα).
ΠΙΝΑΚΑΣ 3	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακίνησε η ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της στις παρακάτω περιοχές: - Αττική (Νομός: Αττικής) - Θεσσαλία (Νομοί: Λάρισας, Τρικάλων, Καρδίτσας, Μαγνησίας) - Στερεά Ελλάδα (Νομοί: Αιτωλοακαρνανίας, Ευρυτανίας, Φθιώτιδας, Φωκίδας, Βοιωτίας, Ευβοίας) - Ήπειρος (Νομοί: Ιωαννίνων, Θεσπρωτίας, Πρεβέζης, Άρτας) - Πελοπόννησος (Νομοί: Κορινθίας, Αρκαδίας, Αργολίδας, Μεσσηνίας, Λακωνίας, Αχαϊας, Ηλείας) - Μακεδονία (Νομοί: Καβάλας, Δράμας, Σερρών, Θεσσαλονίκης, Χαλκιδικής, Κιλκίς, Πέλλας, Ημαθίας, Πιερίας, Φλώρινας, Καστοριάς, Κοζάνης, Γρεβενών) - Θράκη (Νομοί: Έβρου, Ροδόπης, Ξάνθης) - Νησιά Αιγαίου (Νομοί: Λέσβου, Χίου, Σάμου, Κυκλάδων, Δωδεκανήσου) - Νησιά Ιονίου (Νομοί: Κέρκυρας, Λευκάδας, Κεφαλληνίας, Ζακύνθου) - Κρήτη (Νομοί: Χανίων, Ρεθύμνου, Ηρακλείου, Λασιθίου) **Στην στήλη “ΑΠΟ”** συμπληρώνετε το πλήθος των αντικειμένων με **προέλευση** τις σχετικές περιοχές (ανεξαρτήτως προορισμού). **Στην στήλη “ΠΡΟΣ”** συμπληρώνετε το πλήθος των αντικειμένων με **προορισμό** τις σχετικές περιοχές (ανεξαρτήτως προέλευσης).

ΠΙΝΑΚΑΣ 4	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακίνησε η ταχυδρομική επιχείρηση και το δίκτυό της στις παρακάτω περιοχές: - Ευρωπαική Ένωση - Λοιπή Ευρώπη - ΗΠΑ - Καναδάς - Λοιπή Αμερική - Ασία - Αφρική - Ωκεανία **Στην στήλη "ΑΠΟ"** συμπληρώνετε το πλήθος των αντικειμένων με **προέλευση** τις σχετικές περιοχές (ανεξαρτήτως προορισμού). **Στην στήλη** "**ΠΡΟΣ"** συμπληρώνετε το πλήθος των αντικειμένων με **προορισμό** τις σχετικές περιοχές (ανεξαρτήτως προέλευσης).
ΠΙΝΑΚΑΣ 5	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των ταχυδρομικών αντικειμένων και τα **ΕΣΟΔΑ** της ταχυδρομικής επιχείρησης και του δικτύου της ανά τύπο πελάτη: - Πελάτες Λιανικής - Πελάτες με Σύμβαση
ΠΙΝΑΚΑΣ 6	**6.1** Συμπληρώνετε το ποσοστό του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων που διακινείτε και που αφορούν κατ’ εκτίμηση το ηλεκτρονικό εμπόριο. **6.2.1 - 6.2.3** Διαχωρίζετε το πλήθος των ταχυδρομικών αντικειμένων που αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο σε αποστολές εσωτερικού, διεθνείς εισερχόμενες και διεθνείς εξερχόμενες. **6.3** Συμπληρώνετε το ποσοστό του πλήθους των ταχυδρομικών αντικειμένων ηλεκτρονικού εμπορίου που πραγματοποιείται με αντικαταβολή.
ΠΙΝΑΚΑΣ 7	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των διαφορών της επιχείρησης με τους πελάτες της για τους παρακάτω τύπους διαφορών: - Απώλεια ταχυδρομικών αντικειμένων - Ζημία ταχυδρομικών αντικειμένων - Καθυστέρηση επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων - Προβλήματα επίδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων - Πλημμελής εξυπηρέτηση - Άλλο τύπο διαφορών καθώς και το **Συνολικό Ποσό Αποζημίωσης** που καταβλήθηκε για τις διαφορές αυτές.
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: **Να συμπληρωθεί από ΟΛΕΣ** τις ταχυδρομικές επιχειρήσεις	
ΠΙΝΑΚΑΣ 8	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των ταχυδρομικών επιχειρήσεων **ΧΩΡΙΣ Ειδική Άδεια** που είναι ΕΝΤΑΓΜΕΝΕΣ στο Δίκτυο της ταχυδρομικής επιχείρησης *[εάν δεν υπάρχουν επιχειρήσεις δικτύου, σημειώστε μηδέν]*.
ΠΙΝΑΚΑΣ 9	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των απασχολούμενων ατόμων της ταχυδρομικής επιχείρησης και του δικτύου της (εφόσον υπάρχει) στην παροχή ταχυδρομικών υπηρεσιών *[Συμπεριλαμβάνονται άτομα που εργάζονται στην ταχ. επιχείρηση (και το δίκτυο), με συμβάσεις ορισμένου ή αορίστου χρόνου καθώς και άτομα που απουσιάζουν για καθορισμένη χρονική περίοδο (δηλαδή με αναρρωτική άδεια, με άδεια μετ’ αποδοχών, με άδεια μητρότητας ή με ειδική άδεια) και επίσης τα άτομα που απεργούν, αλλά όχι και εκείνα που απουσιάζουν επ’ αόριστον]*. **9.1.1 & 9.2.1** Δηλώνετε το προσωπικό ΠΛΗΡΟΥΣ και ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης αντίστοιχα, σε Καταμέτρηση Ατόμων (**Head Count**) δηλ. τον πραγματικό αριθμό των εργαζομένων *[θα πρέπει να υπολογίζεται ως <u>μέσος όρος κατά τη διάρκεια του έτους</u>]*. **9.2.2** Δηλώνετε το προσωπικό ΜΕΡΙΚΗΣ απασχόλησης σε Ισοδύναμα Πλήρους Απασχόλησης (ΙΠΑ) (**Full Time Equivalents**). *[Το ΙΠΑ, δηλαδή ο αριθμός των θέσεων εργασίας ισοδύναμου πλήρους απασχόλησης, ορίζεται ως "το σύνολο των ωρών εργασίας που πραγματοποιήθηκαν από το προσωπικό μερικής απασχόλησης δια τον μέσο όρο των ωρών εργασίας που πραγματοποιήθηκαν ετησίως σε θέσεις πλήρους απασχόλησης". π.χ. 1 εργαζόμενος μισής απασχόλησης δηλώνεται με ΙΠΑ 0,5]*
ΠΙΝΑΚΑΣ 10	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των χώρων κτιριακής υποδομής της ταχ. επιχείρησης και του υπόλοιπου δικτύου, χωρίς Ειδική Άδεια (εφόσον υπάρχει), <u>στις 31/12/2016</u> για καθένα από τους παρακάτω χώρους: - Συστεγασμένα ταχυδρομικά καταστήματα που λειτουργούν και ως κέντρα διαλογής - Κέντρα διαλογής που **αποκλειστικά** χρησιμοποιούνται ως τέτοια - Ταχυδρομικά καταστήματα που **αποκλειστικά** χρησιμοποιούνται ως τέτοια - Αποθηκευτικοί χώροι - Θυρίδες υποδοχής (Αυτοματοποιημένες) - Θυρίδες υποδοχής (Μη Αυτοματοποιημένες)
ΠΙΝΑΚΑΣ 11	Συμπληρώνετε το **ΠΛΗΘΟΣ** των μέσων που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά στην παραγωγή των υπηρεσιών και συντελούν άμεσα στην παραγωγική δραστηριότητα της ταχ. επιχείρησης ή/και του υπόλοιπου δικτύου της, χωρίς Ειδική Άδεια (εφόσον υπάρχει), <u>στις 31/12/2016</u> για καθένα από τα παρακάτω μέσα: - Αυτοκίνητα - Φορτηγά - Δίκυκλα

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Ποιοτικά Δεδομένα Έτους 2016
(Χρήση από 1/1/2016 έως 31/12/2015)6

ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ερώτηση 1	Ποιοι είναι οι κυριότεροι πελάτες σας;		% των εσόδων	Συνολικά έσοδα ανά κατηγορία
1.1	Δημόσιος τομέας			0,00 €
1.2	Τραπεζοασφαλιστικοί Οργανισμοί			0,00 €
1.3	Διαφημιστικές Εταιρείες			0,00 €
1.4	Τηλεπικοινωνίες			0,00 €
1.5	Τουριστικές Ξεν/κές Επιχειρήσεις			0,00 €
1.6	Εκδόσεις / Εκδοτικοί οίκοι			0,00 €
1.7	Εταιρείες Πληροφορικής			0,00 €
1.8	Ναυτιλιακές επιχειρήσεις			0,00 €
1.9	Φαρμακοβιομηχανίες			0,00 €
1.10	Βιομηχανίες - λοιπές			0,00 €
1.11	Ηλεκτρονικό Εμπόριο			0,00 €
1.12	Εμπόριο εκτός ηλεκτρονικού			0,00 €
1.13	ΙΔΙΩΤΕΣ			0,00 €
1.14	Άλλο, διευκρινίστε δίπλα			0,00 €
	Σύνολο		*0%*	**0,00 €**
Έλεγχος:	***Το άθροισμα των ποσοστών των στηλών πρέπει να ισούται με 100%***			

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΝΕΑΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ

Ερώτηση 2	Διαθέτει η επιχείρησή σας τις ακόλουθες υπηρεσίες; Επιλέξτε «ΝΑΙ»/»ΌΧΙ» από λίστα προεπιλογής	ΝΑΙ / ΟΧΙ
2.1	Ιστοσελίδα επιχείρησης	
2.2	Εφαρμογή για έξυπνα κινητά τηλέφωνα	
2.3	Αυτοματοποιημένο τηλεφωνικό κέντρο	
2.4	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών	
2.5	Ηλεκτρονική παραγγελία ταχυδρομικών υπηρεσιών	
2.6	Ηλεκτρονική τιμολόγηση ταχυδρομικών υπηρεσιών	
2.7	Ενημέρωση του παραλήπτη με sms/e-mail	
2.8	Συστήματα παρακολούθησης και εντοπισμού του ταχυδρομικού αντικειμένου (track & trace)	
2.9	Επιλογή τρόπου παράδοσης ταχ. αντικειμένου	
2.10	Παράδοση ταχ. αντικειμένου σε προκαθορισμένο χρόνο	
2.11	Εύκολη διαδικασία επιστροφής του ταχυδρομικού αντικειμένου	
2.12	Διαδικτυακές εφαρμογές για τον υπολογισμό ταχυδρομικών τελών	
2.13	Πραγματοποίηση χρηματοοικονομικών συναλλαγών ή συναλλαγών με το Δημόσιο	
2.14	Ειδικά συστήματα διαχείρισης μεγάλων/εταιρικών πελατών (διαχείριση εγγράφων, αρχειοθέτηση)	
2.15	Ηλεκτρονική αποστολή επιστολών (hybrid mail)	
2.16	Σύγχρονα συστήματα για διανομείς (κινητά τηλέφωνα, palmtops, ψηφιακά στυλό κλπ)	
2.17	Αυτοματοποιημένη διαδικασία διαλογής	
2.18	Αυτοματοποίηση φορτο-εκφορτώσεων δεμάτων στις αποβάθρες	
2.19	Ενεργειακά αποδοτικά μέσα μεταφορών	
2.20	Τεχνολογία εντοπισμού και παρακολούθησης οχημάτων	
2.21	Συστήματα επικοινωνίας με ηλεκτρονικά καταστήματα	
2.22	Διασύνδεση με εταιρείες διαμεσολαβητών ηλεκτρονικού εμπορίου	

ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Ερώτηση 3	Αξιολογήστε τους παρακάτω παράγοντες, που καθορίζουν τη ΖΗΤΗΣΗ των ταχυδρομικών υπηρεσιών, βαθμολογώντας τους με «ΠΟΛΎ», «ΑΡΚΕΤΑ», «ΛΙΓΟ», «ΚΑΘΟΛΟΥ» (από λίστα προεπιλογής)		Βαθμός Σημαντικότητας
3.1	Προσφερόμενη τιμή των ταχυδρομικών υπηρεσιών		
3.2	Ποικιλία υπηρεσιών		
3.3	Ποιότητα στην εξυπηρέτηση πελατών		
3.4	Υπηρεσίες νέας τεχνολογίας και προστιθέμενης αξίας		
3.5	Ανάπτυξη δικτύου		
3.6	Αξιοπιστία επιχείρησης		
3.7	Ισχυρό όνομα επιχείρησης (Brand Name)		
3.8	Διαφήμιση		
3.9	Είσοδος νέων επιχειρήσεων		
3.10	Άλλο, διευκρινίστε δίπλα		

Ερώτηση 4	Αξιολογήστε τα ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ της ταχυδρομικής αγοράς βαθμολογώντας με «ΠΟΛΥ», «ΑΡΚΕΤΑ», «ΛΙΓΟ», «ΚΑΘΟΛΟΥ» (από λίστα προεπιλογής)		Βαθμός Σημαντικότητας
4.1	Συμπίεση του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών		
4.2	Ανταγωνισμός από εναλλακτικά Δίκτυα Μεταφορών		
4.3	Ανταγωνισμός από εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας		
4.4	Ανταγωνισμός από μεγάλο αριθμό ταχυδρομικών εταιρειών στην αγορά		
4.5	Υψηλές δαπάνες προσωπικού		
4.6	Υψηλό κόστος μεταφοράς/συντήρησης μεταφορικών μέσων		
4.7	Υψηλό κόστος επένδυσης σε συστήματα τεχνολογίας		
4.8	Άλλο, διευκρινίστε δίπλα		

Ερώτηση 5	Σκοπεύετε να προβείτε σε κάποια από τις ακόλουθες ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ στο προσεχές μέλλον; (Απαντήστε με ΝΑΙ/ΟΧΙ από λίστα προεπιλογής)		Βαθμός Σημαντικότητας
5.1	Υπηρεσίες νέας τεχνολογίας		
5.2	Ανάπτυξη δικτύου		
5.3	Διαφήμιση		
5.4	Συνεργασίες με άλλες ταχυδρομικές επιχειρήσεις σε Ελλάδα και εξωτερικό		
5.5	Συνεργασίες με ηλεκτρονικά καταστήματα		
5.6	Μέσα μεταφοράς		
5.7	Νέο προσωπικό (διανομείς, διοικητικό προσωπικό)		
5.8	Άλλο, διευκρινίστε δίπλα		

Ερώτηση 6	Σε τι βαθμό (ποσοστό +/-) εκτιμάτε ότι θα μεταβληθεί η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά το 2017, στις παρακάτω υπηρεσίες	Ποσοστό Εκτίμησης (+/- %)
6.1	Επιστολικό ταχυδρομείο	
6.2	Ταχυμεταφορές φακέλων	
6.3	Μικροδέματα	
6.4	Δέματα	

Στο πεδίο που ακολουθεί, παραθέστε οποιαδήποτε παρατήρηση, που θα θέλατε να ληφθεί υπόψη στην παρούσα έρευνα:

Ερωτηματολόγιο Επιχειρήσεων με Ειδική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών
Ποιοτικά Δεδομένα Έτους 2016

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

ΚΙΤΡΙΝΑ ΠΕΔΙΑ:	**ΜΟΝΟ** αυτά συμπληρώνονται από την επιχείρηση.
ΓΚΡΙ ΠΕΔΙΑ:	Συμπληρώνονται αυτόματα, αλλά χρειάζεται να **ΕΛΕΓΧΘΟΥΝ** από την ταχυδρομική επιχείρηση έτσι ώστε να μην παρουσιάζουν μηνύματα λάθους, τα οποία υποδεικνύονται με **κόκκινο χρώμα**.
ΓΑΛΑΖΙΑ ΠΕΔΙΑ:	Συμπληρώνεται από την επιχείρηση, εφόσον κρίνεται αναγκαίο

Ερώτηση 1	**Ποιοι είναι οι κυριότεροι πελάτες σας;**
1.1-1.14	Για κάθε τομέα που παρατίθεται, συμπληρώνεται αντίστοιχα το ποσοστό που αντιπροσωπεύει, ως προς το συνολικό ποσό των εσόδων της επιχείρησης. Το άθροισμα των ποσοστών πρέπει να ισούται με το 100%.
Ερώτηση 2	**Διαθέτει η επιχείρησή σας τις ακόλουθες υπηρεσίες; Επιλέξτε «ΝΑΙ»/»ΌΧΙ» από λίστα προεπιλογής**
2.1-2.22	Για κάθε υπηρεσία, επιλέγεται η απάντηση «ΝΑΙ» ή «ΌΧΙ» από λίστα προεπιλογής
Ερώτηση 3	**Αξιολογήστε τους παρακάτω παράγοντες, που καθορίζουν τη ΖΗΤΗΣΗ των ταχυδρομικών υπηρεσιών, βαθμολογώντας τους με «ΠΟΛΎ», «ΑΡΚΕΤΑ», «ΛΙΓΟ», «ΚΑΘΟΛΟΥ» (από λίστα προεπιλογής)**
3.1-3.10	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας κάθε παράγοντα έναντι των άλλων παραγόντων, ως προς τη ζήτηση των υπηρεσιών της ταχυδρομικής αγοράς, από λίστα προεπιλογής
Ερώτηση 4	**Αξιολογήστε τα ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ της ταχυδρομικής αγοράς βαθμολογώντας με «ΠΟΛΥ», «ΑΡΚΕΤΑ», «ΛΙΓΟ», «ΚΑΘΟΛΟΥ» (από λίστα προεπιλογής)**
4.1-4.8	Επιλέγεται ο βαθμός σημαντικότητας κάθε προβλήματος έναντι των άλλων προβλημάτων της ταχυδρομικής αγοράς, από λίστα προεπιλογής
Ερώτηση 5	**Σκοπεύετε να προβείτε σε κάποια από τις ακόλουθες ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ στο προσεχές μέλλον; (Απαντήστε με ΝΑΙ/ΟΧΙ από λίστα προεπιλογής)**
5.1-5.8	Για κάθε προτεινόμενη επένδυση, επιλέγεται η απάντηση «ΝΑΙ» ή «ΌΧΙ» από λίστα προεπιλογής
Ερώτηση 6	**Σε τι βαθμό (ποσοστό +/-) εκτιμάτε ότι θα μεταβληθεί η Ελληνική Ταχυδρομική Αγορά το 2017 στις παρακάτω υπηρεσίες**
6.1-6.4	Συμπληρώνεται το ποσοστό (%) εκτίμησης, με (+) πρόσημο για την αύξηση και (-) πρόσημο για την μείωση, για την πιθανή μεταβολή της εκάστοτε ταχυδρομικής υπηρεσίας
Ακολουθεί ελεύθερος πίνακας για γενικές παρατηρήσεις της επιχείρησης.	

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 30 Μαρτίου 2017

Ο Πρόεδρος

ΔΗΜ. ΤΣΑΜΑΚΗΣ

ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Καποδιστρίου 34, Τ.Κ. 104 32, Αθήνα
Τηλ. Κέντρο 210 5279000
Κείμενα προς δημοσίευση: webmaster.et@et.gr

02014482804170016